



INGENIEURS CIVILS
GEOTECHNIQUE
ENVIRONNEMENT

ab ingénieurs sa

David Amsler
ing.civil dipl.epfz
dr.ès.sc.tech

Philippe Bombeli
ing.civil dipl.epfl

Piero Fonzo
ing.civil dipl.epfz

Yves Giampietro
ing.civil dipl.hes

Alfredo Maruri
ing.civil dipl.epfl

Laetitia Vulliez
ing. géotech. istg

**MANUEL
QUALITE
ENVIRONNEMENT
SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL
selon les normes 9001:2008 - 14001:2004 -
OHSAS 18001 :2007**

de

**ab ingénieurs sa
ingénieurs civils | géotechnique | environnement**

Version 2016



www.absa.ch

LAUSANNE 135 Avenue Cour 1007 Lausanne | T +41 (0)21 614 20 00 | F +41 (0)21 614 20 01
GENEVE 31 rue de Chêne-Bougeries 1224 Chêne-Bougeries | T +41 (0)22 349 80 88 | F +41 (0)22 349 51 22
NYON 2 allée de la Petite Prairie 1260 Nyon | T +41 (0)22 363 76 10

Sommaire

1. INTRODUCTION	3
1.1 Présentation.....	3
1.2 Système Management.....	3
1.3 Domaine d'application.....	4
1.4 Politique qualité de ab ingénieurs sa.....	4
1.5 Politique environnementale.....	4
1.6 Politique santé et sécurité au travail.....	5
1.7 Relations à la clientèle.....	6
1.8 Relations aux entreprises.....	6
1.9 Objectifs qualités.....	7
1.10 Objectifs stratégie.....	7
1.11 Organigramme de la société.....	8
2. NORMES ET DEFINITIONS	9
2.1 normes et règlements.....	9
3. ORGANISATION DU SYSTEME MANAGEMENT	10
4. DESCRIPTION DES PROCESSUS	11
4.1 Processus Management.....	11
4.2 Processus ressources.....	12
4.3 Processus réalisation.....	13
4.4 Processus mesures, analyses, amélioration.....	14
5. DOCUMENTATION DU SYSTEME MANAGEMENT	15
5.1 Manuel qualité.....	15
5.2 Procédures des processus (PR).....	15
5.3 Instructions de travail (IT).....	15
5.4 Documents courants (DC).....	15
5.5 Enregistrements.....	15
5.6 Documentation et normes.....	15
6. MISE EN OEUVRE DU SYSTEME MANAGEMENT	16
6.1 Maîtrise et diffusion des documents du système management ab ingénieurs sa.....	16
6.2 Engagement de la direction.....	16
7. LISTE DES ABREVIATIONS :.....	17

1. INTRODUCTION

1.1 Présentation

ab ingénieurs sa est une société anonyme qui a pour but l'exploitation d'un bureau pluridisciplinaire regroupant des ingénieurs civils, des ingénieurs géotechniciens, un ingénieur en environnement, des dessinateurs et un département administratif. L'activité de la société se développe sur l'ensemble de la Suisse et occasionnellement à l'étranger.

Les domaines d'activité du bureau sont principalement liés à la construction : géotechnique (étude de sols, suivi de chantiers), infrastructures (routes, canalisations, enceintes de fouilles), superstructures (bâtiments, ouvrages d'art), environnement (étude d'impact environnement, dépollution des sols, désamiantage) et développement durable. Ces activités pluridisciplinaires permettent de répondre à des prestations complémentaires au sein de la même structure. Notre vocation est d'apporter à nos clients, grâce à la qualité de nos équipes et de nos services, une optimisation des projets aussi bien au niveau de leur qualité que de leur coût.

Dans chacun des domaines d'activité, les prestations fournies comprennent le montage de projet, les études de faisabilité, l'élaboration des projets avec l'analyse des solutions techniques, la mise en soumission des travaux, les plans, le suivi de la construction, l'établissement de décomptes. Les avis techniques et les expertises complètent ces prestations.

1.2 Système Management intégré (SMI)

Le système management mis en place a un double but :

- gérer l'organisation interne de la société en optimisant la circulation de l'information et la maîtrise des ressources et des réalisations.
- contribuer à l'image extérieure de la société grâce à la certification du système ;

Les certifications ISO 9001 : 2008, 14001:2004 et OHSAS 18001 confirment la volonté de la société ab ingénieurs sa de placer le client au coeur de son activité. Véritable gage de confiance, ces certifications se traduisent dans les faits, au-delà des points fixés par la norme, par des engagements forts de qualité de service.

Le système management offre à chaque collaborateur un support logistique définissant les tâches à accomplir en fonction de son rôle dans le bureau. Le système management doit contribuer ainsi à l'harmonie du cadre de travail ainsi qu'à l'épanouissement de chaque collaborateur.

1.3 Domaine d'application

Le système management intégré s'applique à toutes les activités de l'ensemble des succursales de ab ingénieurs sa.

1.4 Politique qualité de ab ingénieurs sa

ab ingénieurs sa s'est toujours donné pour mission d'offrir à ses clients des prestations de la meilleure qualité. Cette politique concerne l'ensemble des collaborateurs de la société, quelles que soient leurs fonctions. Elle vise à satisfaire les clients en ce qui concerne la qualité, les délais et les coûts des prestations fournies, par la maîtrise de l'ensemble des processus de l'entreprise.

La satisfaction du client est en permanence au coeur des préoccupations de l'équipe de ab ingénieurs sa. A cette fin, les moyens suivants sont mis en oeuvre :

- désignation d'un interlocuteur privilégié pour toute la durée d'un mandat
- organisation interne optimale
- anticipation des demandes
- flexibilité et adaptation rapide à toutes les demandes.

Par un programme de formation interne et externe, l'adaptation aux progrès technologiques est rapide et constante : nouveaux matériaux, nouveaux produits, nouvelles méthodes de construction. L'analyse critique des progrès technologiques en conjonction avec celle des conditions du marché permet de définir les solutions optimales d'entente avec nos clients.

De par le respect de ses objectifs, la politique qualité de ab ingénieurs sa favorise la pleine satisfaction et la fidélisation de ses clients.

1.5 Politique environnementale

ab ingénieurs sa applique depuis de nombreuses années des mesures en matière d'économie d'énergie (réduction des besoins énergétiques, limitation de l'utilisation de l'énergie non renouvelable, utilisation de l'énergie renouvelable, etc.) dans sa pratique quotidienne.

- Chaque pièce de nos locaux est équipée dans leur totalité d'ampoules basse consommation. La politique d'achat préservant l'environnement (labels spécifiques, critères de choix des matériaux et des produits, critères de choix des fournisseurs certifiés ou apportant la preuve du respect des aspects environnementaux, etc.)

- Les papiers qu'utilisent nos collaborateurs proviennent du recyclage. De plus, nous trions nos déchets par l'intermédiaire de poubelles de tri sélectif.
- Les mesures sont prises pour limiter les risques d'atteinte à l'environnement (gestion des déchets, pollution, nuisances, gestion de l'eau, mobilité au sein de l'entreprise). Nos collaborateurs sont amenés à utiliser les transports en commun le plus souvent possible.
- Nous incitons nos clients à revaloriser les matériaux issus de l'excavation.
- Sur les chantiers nous veillons au tri et à la bonne gestion des déchets qu'ils soient de chantier (ferrailles, cartons, plastiques) ou ménagers (PET, mégots, emballages, etc)
- Application des principes de développement durable à toutes nos réalisations : dans les terrassements, nous réutilisons les matériaux, nous minimisons les transports, nous recyclons des matériaux. Dans le gros oeuvre, nous recyclons également le béton et nous adaptons nos constructions aux nouvelles technologies en appliquant les dernières normes, notamment relatives aux séismes. Finalement dans le génie civil, nous préconisons l'utilisation de matériaux respectant au maximum notre environnement
- Sensibilisation et formation de certains collaborateurs au programme SMEO
- Proposition aux clients de nous occuper de la gestion des déchets et eaux de chantier + d'effectuer un suivi environnemental pour assurer le respect des normes et directives en vigueur pour la protection de l'environnement.

1.6 Politique santé et sécurité au travail

- Nos locaux sont composés de différents espaces dans lesquels sont regroupés les collaborateurs par domaine de compétence.
- Chaque pièce dispose de fenêtres et assure un environnement confortable et aéré. Les tables et chaises de bureau ont une ergonomie adaptée.
- Chaque collaborateur reçoit à son arrivée un équipement de protection individuelle pour les sorties sur les chantiers ainsi qu'un livret de sécurité les informant des principes de prévention aux risques liés aux chantiers et les mesures d'urgence à appliquer en cas d'accident.
- ab ingénieurs sa s'engage à mettre en oeuvre toutes les mesures d'analyse et de prévention liées aux risques dans l'environnement des collaborateurs aussi bien au bureau que sur les sites extérieurs.
- Nos collaborateurs sont régulièrement invités à participer à l'amélioration continue du système de management intégré.

1.7 Relations à la clientèle

La vocation du bureau est d'offrir à notre clientèle potentielle le meilleur compromis qualité (donc sécurité) - budget.

Le domaine d'activité de nos prestations couvre l'étude de faisabilité, le projet pour la géotechnique/géologie, pour les infrastructures et les superstructures de tout type de construction.

La force de notre bureau est la maîtrise de plusieurs disciplines au sein de la même structure. Cette spécificité permet de maîtriser l'influence entre infrastructures et superstructures, ce qui entraîne généralement des économies importantes sur le projet. L'intégration des fondations dans la superstructure ou l'inverse, conduit souvent à des options qui doivent être prises très tôt de manière à éviter que l'évolution du projet ne fige l'une ou l'autre des options et ne compromette l'optimisation du dossier. Dans bien des projets n'intégrant pas les problèmes interdisciplinaires, le projet devient un assemblage hétéroclite coûteux et mal adapté à son utilisation.

Ce gain obtenu par notre méthodologie peut se situer à plusieurs niveaux : un gain technique ou/et un gain sur les délais, dont les conséquences financières sont évidentes. Par exemple, l'optimisation d'une enceinte de fouille et l'optimisation indépendante du bâtiment n'est pas forcément la solution la plus optimale pour l'objet complet (interfaces, délais, difficultés d'exécution, etc.).

De par sa maîtrise, notre bureau décharge le Maître d'Ouvrage de tous les problèmes techniques qu'il rencontre. La clientèle couverte par nos prestations étant très différente, notre politique est de correspondre au mieux aux attentes du Maître d'Ouvrage.

En parallèle des demandes directes sur des objets à étudier (mandats classiques d'ingénieur), notre bureau est appelé à titre consultatif par des acteurs du projet.

1.8 Relations aux entreprises

Notre bureau est ouvert aux opportunités offertes par le marché en acceptant des modifications de projet à tout stade en fonction des offres des entreprises.

1.9 Objectifs qualités

Nos objectifs qualité comprennent les éléments suivants :

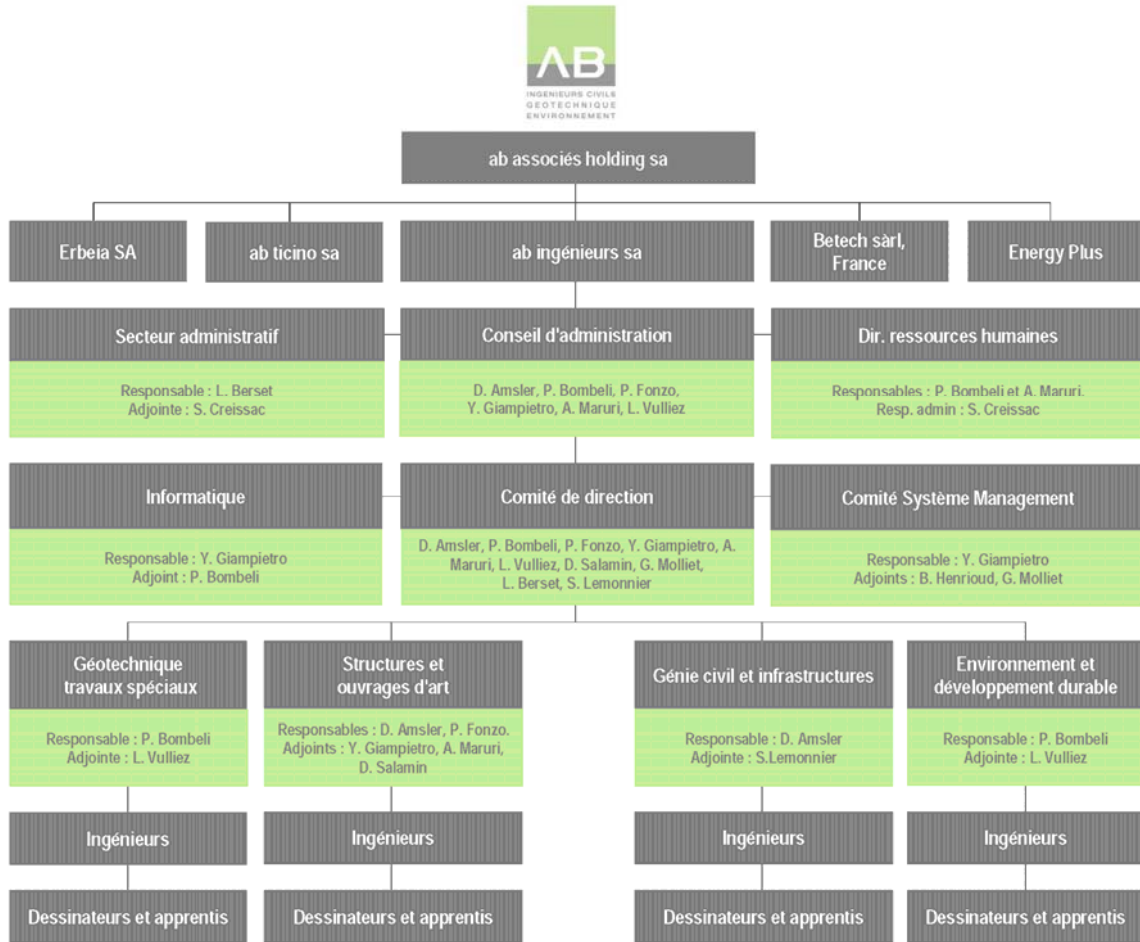
- offrir des prestations se démarquant des prestations traditionnelles de l'architecte ou de l'ingénieur civil (recherche de terrain, de MO, d'investisseurs, etc.)
- Rechercher l'ajout de valeur pour le client et le bureau (rendre des projets réalisables)
- Développer les relations politiques, sociales et économiques ((autorités administratives, donneurs d'ordre publics et privés, autres mandants, entreprises, etc ,,,))
- Disposer d'une palette technologique, pluridisciplinaire étendue et actuelle (géotechnique, architecture, structure, développement durable, environnement)
- Fournir des prestations conformes aux besoins et attentes des clients
- Avoir une vision globale du marché pour le présent et le futur (anticiper l'évolution du marché et identifier les compétences nécessaires du futur)
- Disposer des ressources humaines et matérielles de niveau supérieur
- Maîtriser la géotechnique pour initier des projets
- Respecter la politique qualité mentionnée dans le présent Manuel

1.10 Objectifs stratégie

- Etendre le territoire de réalisation des prestations (ouvrir des succursales ou acquérir des bureaux existants)
- Privilégier les relations auprès des clients les plus proches de la source de l'acte de construire
- Développer les activités sur les nouveaux territoires avec les EG en premier lieu, et les clients plus proches
- Trouver des objets qui amènent de la plus-value
- Développer le partenariat.
- Pouvoir offrir une palette de prestations dans chaque succursale de façon autonome.

1.11 Organigramme de la société

L'organigramme de la société est présenté dans un document du système qualité (DC-101) et régulièrement mis à jour. Cet organigramme est indicatif et en vigueur à la date de rédaction du présent manuel.



2. NORMES ET DEFINITIONS

Le système management intégré de ab ingénieurs sa. répond aux exigences fixées par les normes ISO 9001:2008, 14001:2004 et OHSAS 18001.

La veille légale normative et réglementaire est assurée par la direction de ab ingénieurs sa et des responsables du SMI sur chacun des sites pour transmission aux collaborateurs et maintien du système à jour.

2.1 normes et règlements

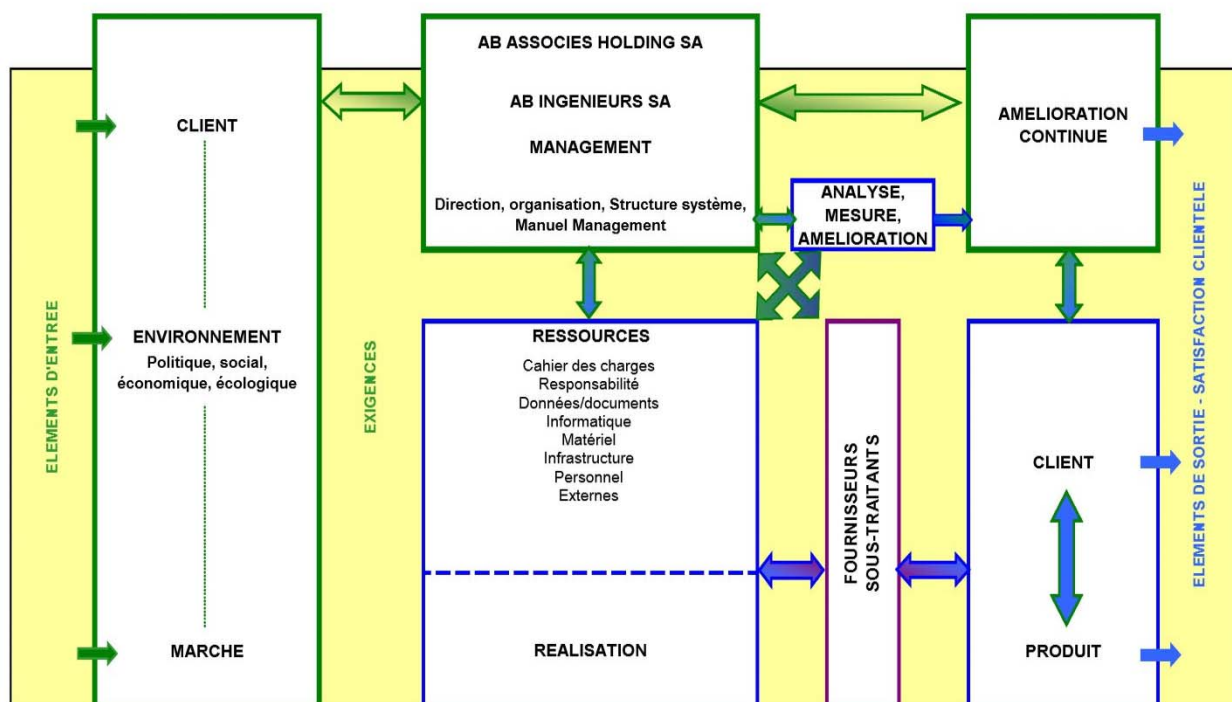
- Normes SIA (veille légale assurée par la SIA et communiquée aux collaborateur par la direction de ab ingénieurs sa)
- Eurocodes
- Normes VSS
- Normes ISO
- ITAP / ITAS / ITO
- Conditions particulières AGI
- SUVA
- CFST
- Loi fédérale sur la protection de l'environnement (LPE)
- Loi fédérale sur la protection des eaux (LEaux)
- Ordonnance sur le traitement des déchets (OTD)
- Ordonnance sur les sites contaminés (OSites)
- Ordonnance sur les atteintes portées aux sols (OSol)

3. ORGANISATION DU SYSTEME MANAGEMENT

Le système management ab ingénieurs sa est organisé selon les quatre processus suivants :

- Management
- Ressources
- Réalisation
- Mesure, analyse, amélioration

Le "plan du système » ci-dessous donne le détail des dispositifs rattachés à chacun de ces processus. Ces processus sont détaillés dans la documentation annexée.



4. DESCRIPTION DES PROCESSUS

4.1 Processus Management

Objectifs du processus :

- Réussir la stratégie définie
- Assurer que les objectifs qualités sont établis
- Veiller aux exigences légales et réglementaires applicables
- Veiller à l'amélioration continue des processus
- Aboutir à un système qualité maîtrisé

Propriétaire du processus :

- Administrateurs

Entrants :

- Contexte politique, social, économique, écologique, etc.
- Relation clientèle
- Besoins en ressources
- Capacité de financement

Sortants :

- Politique de la société
- Objectifs des succursales
- Acquisition et potentialisation des ressources
- Prévention, analyse et gestion des risques de défaillance
- Amélioration continue

Risque du processus :

- Dégradation du marché
- Divergences, voir séparation des administrateurs
- Mauvaise gestion des risques
- Manque de ressources

Indicateurs performance du processus :

- Indicateurs de stratégie (document comptable)
- Revue de direction
- Satisfaction clientèle
- Maîtrise des enregistrements

4.2 Processus ressources

Objectifs du processus :

- Disposer des ressources adéquates au moment opportun pour :
 - garantir les objectifs qualité et stratégiques de l'entreprise
 - accroître la satisfaction des clients en respectant leurs exigences
 - promouvoir les valeurs de l'entreprise
 - assurer la disponibilité des compétences nécessaires pour le fonctionnement de l'entreprise

Propriétaire du processus :

- Comité de Direction

Entrants :

- Demandes de ressources en fonction des plans opérationnels et stratégiques
 - ressources humaines, choix des compétences stratégiques, fournisseurs, partenaires
 - ressources matérielles, infrastructures, équipements, environnement de travail
 - ressources financières

Sortants :

- Distribution et management des ressources

Risque du processus :

- Pénuries de ressources

Indicateurs performance du processus :

- Procès-verbal de revue de direction et de Comité de Direction
- Entretiens collaborateurs

4.3 Processus réalisation

Objectifs du processus :

- Fournir les prestations de l'ingénieur civil et / ou géotechnique aux clients

Propriétaire du processus :

- Administrateurs
- Responsable de succursale

Entrants :

- Clients, Marché
- Ressources
- Fournisseurs, sous-traitants

Sortants :

- Produits / services / prestations de l'ingénieur

Risque du processus :

- Défaut de ressources
- Défaut de prestations
 - nature des prestations (inadaptées)
 - conformité des prestations (erreur)

Indicateurs performance du processus :

- Prix de revient de l'affaire
- Chiffre d'affaires
- Indicateurs stratégies

4.4 Processus mesures, analyses, amélioration

Objectifs du processus :

- Démontrer l'efficacité du système management
- Améliorer de façon permanente la performance de la société

Propriétaire du processus :

- Comité de direction

Entrants :

- Revue de direction
- Entretiens annuels / audits internes
- Séances des différents secteurs
- Fiches événement

Sortants :

- Actions d'améliorations
- Actions préventives
- Maîtrise des enregistrements

Risque du processus :

- Manque d'informations
- Manque de communications
- Manque de temps

Indicateurs performance du processus :

- Audits internes
- Entretiens d'évaluation des collaborateurs
- Evaluation du système qualité

5. DOCUMENTATION DU SYSTEME MANAGEMENT

La documentation du système qualité ab ingénieurs sa se compose des différents types de documents décrits sous les points 4.1 à 4.5.

5.1 Manuel qualité

Le manuel qualité est le présent document accompagné de ses annexes. Ce document présente le système management dans ses grandes lignes. Il décrit les dispositions générales pour obtenir la qualité de ses produits ou de ses services

Ce document est diffusé à tous les collaborateurs ainsi qu'aux tiers qui en font la demande après accord du Comité de Direction. Les versions diffusées aux tiers ne sont pas mises à jour.

5.2 Procédures des processus (PR)

Les procédures sont les documents qui décrivent les modes opératoires significatifs de l'activité du bureau. Ces procédures mentionnent les différentes phases d'activité qu'elles enchaînent, les responsables des activités et des décisions, ainsi que les données ou documents d'entrée ou références et les documents de sortie ou édités.

5.3 Instructions de travail (IT)

Les instructions de travail sont des documents qui fixent le détail du mode d'exécution pour une phase d'activité d'une procédure. La procédure mentionne en référence l'instruction de travail nécessaire au bon déroulement de la phase d'activité concernée.

5.4 Documents courants (DC)

Les documents courants sont des documents qui contiennent des informations évoluant avec le temps. Les documents courants peuvent être des listes, des tableaux, des modèles de contrat, etc..

5.5 Enregistrements

La gestion détaillée de chacun des 4 types de documents de cette pyramide est décrite dans la procédure "Maîtrise des documents et des enregistrements". Ce système garantit la préparation des procédures et des instructions en conformité avec les exigences de la norme ISO 9000. Il permet ensuite leur mise en œuvre pour atteindre les objectifs qualité fixés par notre société.

5.6 Documentation et normes

La documentation des fournisseurs et les normes décrites au point 2 / 1 font partie intégrante du système Management ; la direction se doit d'en assurer la veille technique et normative. Chaque modification ou mise à jour des normes sont annoncées en comité de direction afin de garantir le passage de l'information aux collaborateurs.

6. MISE EN OEUVRE DU SYSTEME MANAGEMENT

6.1 Maîtrise et diffusion des documents du système management ab ingénieurs sa

La maîtrise et la diffusion des documents du système management est placée la responsabilité du Comité de Direction (CD). Seul le CD est habilité à modifier et rendre opérationnels les documents du système qualité.

Le classeur qualité en format papier est actualisé une fois par an. Le classeur qualité en format informatique est mis à jour systématiquement à chaque modification de documents.

Chaque collaborateur a accès à la documentation telle que définie par le document informatique.

Chaque collaborateur a le devoir :

- de respecter la politique qualité traduite au travers des documents du système management
- de révéler les dysfonctionnements du système
- de proposer toutes les améliorations souhaitables

6.2 Engagement de la direction

La Direction s'engage à mettre à la disposition des collaborateurs tous les moyens nécessaires au respect du système management, et donne autorité au Comité de direction pour en assurer la maintenance, le développement et l'amélioration.

De par leur signature, la Direction déclare la mise en service du système du nouveau système management dès ce jour.

Fait à Lausanne, le 6 juin 2016

Pour la Direction : le responsable qualité

Yves Giampietro, administrateur



7. LISTE DES ABREVIATIONS :

Fonction	Abréviation
Administrateur	ADM
Comité de direction	CD
Conseil d'administration	CA
Fondé de pouvoir	FP
Chef de projet	CDP
Responsable de secteur	RSEC
Ingénieurs et techniciens	ING/TECH
Dessinateurs	DES
Comptables	COMP
Ressources humaines	RH
Secrétaires	SEC
Collaborateurs	COLL
Responsable informatique	RI
Documentaliste	DOC
Auditeur interne	AUD
Mandant	MDT
Entreprise générale	EG
Entreprise	ENT